

**PENGARUH KUALITAS RESTORAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN REKOMENDASI PELANGGAN PADA
RESTORAN CHINESE FOOD GUILIN SURABAYA**

Shella Karlina Gonaldy

Jurusan Manajemen Layanan dan Pariwisata / Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Cellago96@gmail.com

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas restoran berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau rekomendasi pelanggan di restoran *chinese food* Guilin Surabaya. Kualitas restoran diukur melalui *restaurant service*, *physical atmosphere* dan *overall quality*. Sedangkan kepuasan pelanggan diukur melalui kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pengalaman makan yang dirasakan pelanggan di tempat makan tersebut secara keseluruhan. Penelitian ini dianalisa menggunakan metode *multiple ordinary least squares (OLS) regressions*, *binary logistic regression*, dan *sobel test* dengan program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 18.0 for windows*.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa *restaurant service*, *physical atmosphere* dan *overall quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas restoran. Serta kualitas restoran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari kepuasan pelanggan tersebut muncullah rekomendasi pelanggan, dimana pelanggan yang puas akan bersedia merekomendasikan restoran *chinese food* Guilin Surabaya kepada orang lain. Demikian hasil penelitian mendukung konsep teori tentang pengaruh kualitas restoran terhadap kepuasan pelanggan atau rekomendasi pelanggan.

Kata kunci : *restaurant service*, *physical atmosphere*, *overall quality*, *customer satisfaction*, *customer recommendation*

Abstract - The purpose of this study is to determine whether the quality of the restaurant has a affect to customer satisfaction or customer recommendation in Guilin chinese food restaurant Surabaya. The quality of restaurant is measured through the experience of eating perceived by customer in the restaurant as a whole. This study was analyzed using multiple ordinary least square (OLS) regression, binary logistic regression, and sobel test via the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 18.0 for windows.

The results of this study found that restaurant service, physical atmosphere and overall quality has a positive and significant impact on restaurant quality. As well as the quality of the restaurant has a positive and significant impact on customer satisfaction. From customer satisfaction comes up the customer recommendation, where satisfied customers will be willing to recommend Guilin chinese food restaurant Surabaya to others. Thus, the results of the study support the concept of the theory about the impact of restaurant quality to customer satisfaction or customer recommendation.

Keywords: *restaurant service, physical atmosphere, overall quality, customer satisfaction, customer recommendation*

Pendahuluan

Persaingan dalam industri restoran semakin besar dan berkembang sangat pesat dengan konteks yang cepat berubah. Restoran dengan “*high-service-quality*” semakin pesat bertumbuh dalam kawasan Asia, seiring dengan semakin meningkatnya kesejahteraan konsumen di Asia. Para manajer di restoran telah dibayar tinggi untuk mengusahakan agar perusahaan memperoleh reputasi yang baik di pangsa pasar sehingga dapat dikenal sampai dengan mancanegara (Cotter dan Snyder, 1998; Johnson *et al.*, 2005). Setiap perusahaan tentunya menginginkan agar perusahaannya dapat “*Go International*”. Oleh karena itu untuk memenangkan persaingan, suatu perusahaan harus memiliki produk atau jasa yang lebih unggul daripada pesaingnya.

Terciptanya kepuasan pelanggan merupakan langkah awal perusahaan dalam membangun hubungan yang baik dengan para pelanggannya. Pelanggan yang semakin terpuaskan akan lebih sedikit mengajukan komplain dan lebih cenderung untuk datang kembali. Sebaliknya, konsumen yang tidak puas akan mengajukan komplain dan cenderung kurang berkomitmen dan pastinya tidak setia terhadap suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan dapat menguntungkan bagi perusahaan karena pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan.

Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Selain sebagai kota yang bersejarah, Surabaya juga dikenal sebagai kota wisata, bisnis, perdagangan, pendidikan, dan industri di kawasan Indonesia Timur, sehingga banyak wisatawan dan pebisnis yang berdatangan ke Surabaya. Memasuki awal tahun 2016, pertumbuhan industri kafe dan restoran di Surabaya naik sampai dengan 20%. Dalam satu bulan, 8 restoran baru buka di kawasan MERR Surabaya timur. Sebut saja Muttonbird, Makmu Cafe, Baba Chef, dsb. Banyak pengusaha yang mengatakan bahwa masih banyaknya peluang pada bisnis kuliner dibandingkan membuka usaha sektor lain.

Meskipun secara ekonomi Indonesia belum membaik, tetapi daya beli masyarakat terhadap kuliner masih cukup baik. (surabaya.bisnis.com). Semakin

banyaknya restoran-restoran yang bermunculan dalam beberapa tahun terakhir menciptakan persaingan ketat untuk mendapatkan pelanggan. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengusaha yang berkecimpungan pada industri kuliner untuk melakukan diferensiasi dalam membangun *Customer satisfaction* agar dapat bertahan dalam persaingan yang kompetitif.

Restoran adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan layanan jasa makanan dan minuman yang diperuntukan bagi masyarakat umum (Marsum, 1994). Restoran telah berkembang menjadi dua jenis, yaitu *casual dinning* yang menyajikan makanan sehari-hari untuk para keluarga yang ingin makan bersama diluar rumah dan para pekerja yang tak sempat pulang ke rumah untuk makan dan *fine dinning* yang merupakan restoran dengan tampilan eksklusif dan makanan yang disajikan lebih *artistic* menggunakan peralatan makan mewah.

Restoran kini tidak hanya sebuah tempat makan, tetapi juga menjadi sebuah *trend* bagi penikmat masakan. Saat ini restoran di Surabaya semakin berkembang, tidak hanya restoran yang menjual masakan yang hanya mengandalkan rasa, tetapi juga restoran yang didesign sedemikian unik dan menarik dari segi tempat dan masakannya. Di Surabaya terdapat restoran yang mengandalkan keunikan makanan dari negeri lain, seperti Restoran Cina yang akhir-akhir ini lumayan banyak diminati oleh semua kalangan terutama kalangan usia dewasa.

Banyak pembisnis besar yang bergerak dibidang industri makanan dan minuman yang berasal dari luar Surabaya. Banyak dari mereka yang memilih untuk membuka cabang restoran *chinese food* di Surabaya. Contohnya seperti pada tabel 1. Restoran-restoran tersebut terbukti memiliki cita rasa masakan khas Cina yang tergolong enak dan digemari oleh kalangan masyarakat. Selain itu, restoran-restoran tersebut juga terbukti memiliki standard kualitas layanan yang baik dan dapat membuat para pelanggannya puas akan layanan tersebut. Tetapi masih terdapat beberapa komplain dari pelanggan yang menyatakan masih belum puas terhadap layanan yang diberikan oleh restoran *chinese food* tersebut (www.tripadvisor.com).

Tabel 1
Data Chinese Restaurant di Kota Surabaya

No.	Nama Chinese Restaurant
1.	Moi Garden Restaurant
2.	Tang Palace Chinese Restaurant
3.	Paradise Dynasty
4.	Lung Yuan Chinese Restaurant
5.	Shang Palace
6.	Fu Yuan Palace Restaurant
7.	Guilin Restaurant
8.	Yung-Ho Chinese Restaurant
9.	Jade Imperial Restaurant
10.	Wok Noodle

Sumber : www.tripadvisor.com

Salah satu restoran Cina di Surabaya yang mampu bertahan serta bersaing di pasar hingga saat ini adalah *Guilin Restaurant*. Guilin merupakan salah satu restoran yang memiliki konsep berupa *Casual Dinning*. *Casual Dinning* adalah restoran yang melayani hampir semua segmen dan menawarkan suasana yang nyaman dan santai dengan pilihan makanan yang banyak. Guilin menawarkan pilihan makanan mulai dari *Chinese Food*, *Seafood*, hingga *Grilled Food*. Restoran ini memiliki keunikan yaitu meskipun Guilin merupakan restoran *Chinese Food*, tetapi Guilin tidak menggunakan babi sebagai bahan makanan. Dimana biasanya restoran *Chinese Food* tidak terlepas dari makanan yang mengandung babi.

Selain itu, restoran dengan konsep *Casual Dinning* biasanya menawarkan harga yang tidak terlalu tinggi. Hal ini cocok dengan Guilin yang menawarkan harga cukup terjangkau dan suasana yang nyaman, santai dengan memadukan kenikmatan masakan khas Cina. Layanan yang baik dan cepat, kualitas bahan makanan yang tinggi, serta tempat dan suasana yang nyaman, menjadikan Guilin sebagai salah satu restoran Cina terbaik yang ada di Surabaya. Hal-hal inilah yang dapat membuat pelanggan Guilin puas dan menjadi loyal terhadap Guilin. Pelanggan yang loyal tersebut tidak akan segan untuk merekomendasikan Guilin kepada teman atau keluarganya.

Ada sejumlah faktor yang menyebabkan pelanggan merasa puas yaitu *restaurant service*, *physical atmosphere*, dan *overall quality* (Chih-Hsing Liu *et al.*, 2015). *Restaurant service* adalah suatu pertimbangan yang sangat penting untuk dapat mempengaruhi pelanggan restoran. *Restaurant service* tidak hanya membuat kesan pertama menakjubkan pada pelanggan tetapi juga mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas restoran. Sulek dan Hensley (2004) mengemukakan bahwa penilaian terhadap *restaurant service* meliputi keamanan, daya tarik, dan kemampuan makan.

Secara umum, layanan yang mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap *restaurant service* meliputi menyambut pelanggan pada saat pelanggan datang, membimbing pelanggan ketempat duduk, mengenalkan menu kepada pelanggan, memberikan bantuan dalam memesan, menyajikan hidangan dengan cepat, melayani dengan benar, dan melakukan penagihan nota secara akurat. Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *restaurant service* merupakan faktor yang sangat penting bagi restoran untuk menarik serta mempertahankan pelanggan.

Physical atmosphere merupakan tata letak, pencahayaan, dekorasi, furniture, suara, aroma ruangan, kesejukan suhu ruangan, nama merek serta desain logo, desain menu, dan desain iklan. Bitner, M.J., (1992) juga mengatakan bahwa *physical atmosphere* meliputi pencahayaan, tata letak, dekorasi dan suhu ruangan. Apabila *physical atmosphere* suatu restoran kurang bagus, misalnya dekorasinya kurang menarik, maka persepsi pelanggan terhadap restoran tersebut dapat menjadi buruk. *Physical atmosphere* juga merupakan faktor penting dalam mengevaluasi restoran-restoran yang memiliki layanan berkualitas tinggi.

Gronroos (1984) mengemukakan bahwa *overall quality* terdiri atas kualitas fisik, kualitas interaksi yang terjadi dengan pelanggan, dan kualitas fungsional antara layanan dan citra perusahaan. Sedangkan menurut Wu dan Liang (2009) bahwa *overall quality* terdiri dari tiga elemen utama : lingkungan (desain dan musik), karyawan (penampilan dan keandalan), pelanggan (interaksi yang terjadi dengan pelanggan lainnya). Apabila kualitas layanan yang diberikan oleh suatu restoran tinggi, maka pelanggan akan puas dan tidak segan untuk

merekomendasikan restoran tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, apabila kualitas layanan yang ada di suatu restoran rendah, maka pelanggan tidak akan mau merekomendasikan restoran tersebut kepada siapapun.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan restoran *chinese food* Guilin Surabaya.

Manfaat dari penelitian ini dapat ditinjau dari tiga kepentingan, yaitu untuk kepentingan manajemen restoran, kepentingan pihak lain, dan kepentingan peneliti. Bagi manajemen restoran diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan atau pertimbangan dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan rekomendasi pelanggan melalui *restaurant service*, *physical atmosphere*, dan *overall quality* untuk bertahan dalam persaingan industri restoran yang semakin berkembang pesat. Bagi pihak lain dan peneliti, diharapkan penelitian ini dapat menjadi landasan atau pembanding dalam melakukan penelitian sejenis di masa mendatang dan dapat menambah wawasan tentang teori pariwisata yang berkembang dalam bidang industri restoran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kausal, yaitu penelitian yang meneliti hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Dimana penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan restoran *chinese food* Guilin Surabaya. Teknik penelitian yang digunakan adalah regresi berganda, regresi logistik dan uji analisis yang berfungsi untuk mengukur dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan rekomendasi pelanggan di restoran *chinese food* Guilin Surabaya.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang didapatkan langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuesioner secara *offline* dan *online* kepada responden yang telah ditetapkan untuk mengetahui pendapat atau tanggapan responden terhadap

pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari buku referensi maupun media internet.

Teknik pengambilan sampel adalah *non-probability sampling*, karena jumlah populasi responden tidak diketahui secara jelas. Jumlah populasi yang dipilih sebagai sampel adalah berdasarkan atas keputusan peneliti dan dibatasi oleh karakteristik tertentu yang telah ditetapkan. Jenis *non-probability sampling* yang digunakan adalah *convenience sampling*, yaitu bentuk *non-probability sampling* dimana anggota sampel yang dipilih, diambil berdasarkan kemudahan menemui responden yang diperlukan.

Dalam menentukan jumlah sampel yang digunakan, penelitian ini menggunakan perhitungan dari Hair *et al.*, (2010:662). Sehingga ukuran atau jumlah sampel yang digunakan adalah sejumlah 100 responden. Langkah-langkah pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Menentukan variabel elemen-elemen yang akan diukur.
2. Menyusun pertanyaan kuesioner sesuai dengan topik penelitian.
3. Membagikan kuesioner kepada responden yang memenuhi karakteristik populasi yang telah ditetapkan.
4. Mengumpulkan jawaban kuesioner sebanyak 100 kuesioner yang benar-benar layak diteliti.
5. Melakukan analisis dengan regresi berganda.
6. Melakukan analisis dengan regresi logistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2
Hasil Uji Variabel Independen terhadap Variabel *Intervening*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,956	1,578		2,507	0,014
RS	0,855	0,094	0,677	9,070	0,000
PA	0,607	0,190	0,238	3,193	0,002

Sumber : data penelitian, diolah penulis

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa variabel RS (*restaurant service*) memiliki nilai signifikan sebesar 0,000, nilai ini lebih kecil dari 0,05 sehingga berpengaruh signifikan terhadap variabel *intervening* OQ (*overall quality*). Variabel PA (*physical atmosphere*) secara signifikan mempengaruhi OQ (*overall quality*) secara langsung dengan nilai signifikan $0,002 < 0,05$.

Jadi layanan restoran merupakan faktor penting dalam suatu restoran karena layanan berperan sebagai penentu apakah kualitas yang ada pada restoran tersebut baik atau buruk untuk mencapai kepuasan pelanggan. Selain itu, tata letak, *furniture*, pencahayaan, suhu, musik, dan peralatan dapat mempengaruhi suasana restoran dan suasana hati serta perilaku pelanggan yang berada dalam restoran tersebut. (Chih-Hsing Liu *et al.*, 2015).

Tabel 3
Hasil Uji Variabel Independen dan Variabel *Intervening* terhadap Variabel Dependen

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,523	0,957		0,547	0,586
RS	0,108	0,075	0,134	1,429	0,156
PA	0,370	0,117	0,228	3,152	0,002
OQ	0,374	0,060	0,587	6,264	0,000

Sumber : data penelitian, diolah penulis

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa nilai signifikan dari variabel *intervening* OQ (*overall quality*) sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga OQ berpengaruh

signifikan terhadap variabel dependen CS (*customer satisfaction*). Clark dan Wood (1999) sependapat dengan hasil penelitian Chih-Hsing Liu *et al.*, (2015) yang mengatakan bahwa kualitas restoran seringkali menjadi faktor utama dalam keputusan pelanggan untuk memilih dan merekomendasikan restoran. Kepuasan pelanggan biasanya dapat dilihat dari perilaku pelanggan tersebut. Jika pelanggan puas terhadap kualitas restoran yang diberikan oleh restoran *chinese food* Guilin Surabaya, maka pelanggan tidak akan ragu untuk datang kembali dan merekomendasikan restoran *chinese food* Guilin Surabaya kepada orang lain.

Kualitas restoran yang dimaksud adalah layanan yang baik dan ramah dari karyawan, cita rasa masakan khas *chinese* yang enak, tempat yang nyaman dan penampilan yang baik serta rapi dari para karyawan restoran *chinese food* Guilin Surabaya. Kualitas restoran secara keseluruhan harus mampu menjadi mediasi antara layanan dan suasana fisik restoran untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas restoran secara keseluruhan meliputi lingkungan sekitar restoran, penampilan dari karyawan, interaksi yang terjadi antara karyawan restoran dengan pelanggan, dan kebersihan serta ke higienisan dari bahan-bahan yang digunakan. Melalui mediasi inilah pelanggan dapat merasakan secara langsung layanan dan kualitas yang tinggi dari restoran *chinese food* Guilin Surabaya.

Kepuasan pelanggan merupakan hal penting bagi restoran *chinese food* Guilin Surabaya, tetapi kepuasan pelanggan saja tidak menjamin kesuksesan. Tidak cukup bagi restoran *chinese food* Guilin Surabaya jika hanya mementingkan kepuasan pelanggan. Kepuasan harus dapat menghasilkan pelanggan yang bersedia untuk merekomendasikan restoran *chinese food* Guilin Surabaya kepada orang lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengolahan data pada bab sebelumnya, maka didapatkan hasil bahwa secara umum pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh restoran *chinese food* Guilin Surabaya dan bersedia merekomendasikan restoran *chinese food* Guilin Surabaya kepada orang lain. Menurut Kotler dan Keller (2009), *customer satisfaction* adalah perasaan

seseorang yang puas atau kecewa setelah membandingkan antara kinerja yang dipersepsikan sebagai produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan, dalam hal ini adalah layanan pada restoran *chinese food* Guilin Surabaya.

Ditemukan bahwa kualitas restoran (*overall quality*) pada restoran *chinese food* Guilin Surabaya sangat dipengaruhi oleh layanan restoran dan suasana fisik restoran. Kualitas restoran yang ada pada restoran *chinese food* Guilin Surabaya sudah baik. Namun semakin tinggi kualitas restoran yang dapat diberikan oleh restoran *chinese food* Guilin Surabaya, maka pelanggan juga akan semakin puas dan bersedia merekomendasikan restoran *chinese food* Guilin Surabaya kepada orang lain serta bersedia untuk datang kembali ke restoran *chinese food* Guilin Surabaya.

Rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil penelitian ini ditujukan kepada restoran *chinese food* Guilin Surabaya, serta rekomendasi juga ditujukan untuk penelitian selanjutnya berdasarkan keterbatasan penelitian ini. Bagi restoran *chinese food* Guilin Surabaya diharapkan mampu lebih meningkatkan layanan dalam hal memberikan arahan kepada karyawan agar selalu sigap dalam melayani kebutuhan pelanggan dan menjelaskan menu makanan yang ditanyakan oleh pelanggan.

Restoran *chinese food* Guilin Surabaya diharapkan juga meningkatkan suasana fisik restorannya seperti menyediakan ruangan bebas rokok, selalu membersihkan dan memperhatikan kebersihan toilet, dapur, dan lingkungan sekitar restoran baik di dalam maupun diluar restoran, merawat tempat duduk, meja makan, dan lain-lain. Sehingga dapat menghasilkan kualitas restoran yang lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang berdampak bagi keuntungan restoran *chinese food* Guilin Surabaya untuk jangka panjangnya.

Sedangkan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya, diharapkan mampu melakukan penelitian analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau rekomendasi pelanggan dengan cakupan objek yang lebih luas atau jumlah responden yang lebih banyak dengan responden yang lebih bervariasi baik dari segi usia maupun pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV. Yogyakarta: Andi
- Chin-Hsing Liu sheng-Fang Chou Bernard Gan Jin-Hua Tu , (2015), “How “quality” determines customer satisfaction Evidence from the mystery shoppers’s evaluation”. *The TQM Journal*, Vol. 27 Iss 5 pp. 576 - 590
- Clark, M.A. and Wood, R.C. (1999), “Consumer loyalty in the restaurant industry: a preliminary exploration of the issues”, *British Food Journal*, Vol. 101 No. 4, pp. 317-326.
- Groenroos, C. (1984), “A service quality model and its marketing implications”, *European Journal of Marketing*, Vol. 18 No. 4, pp. 36-44.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- <https://www.facebook.com/GuilinResto>
- https://www.tripadvisor.co.id/ShowUserReviews-g297715-d4610417-r283784514-Guilin_Restaurant-Surabaya_East_Java_Java.html